Guia do Usuário

Pctel Monolinha

Parabéns,

Você acaba de adquirir o Gravador Telefônico Digital Pctel® Monolinha. Líder em seu segmento, disponibiliza a mais alta tecnologia em gravadores telefônicos digitais, convertendo compromisso da excelência em tecnologia, assegurando a velocidade da informação e oferecendo os melhores resultados.

Bem Vindo ao Mundo da Segurança da Comunicação.

CEO - Pctel Eletrônica LTDA

01. Esse produto possui garantia de 5 (cinco) anos a partir da data de fabricação indicada no lacre de garantia.

02. Esta garantia cobre única e exclusivamente defeitos de fabricação de qualquer componente deste produto, incluindo hardware, manuais e cabos.

03. A presente garantia se torna sem efeito se for constatado que o produto, ou qualquer item que faça parte do mesmo, sofreu danos por queda, acidente, uso indevido ou apresentar sinais de ter sido submetido a reparos ou modificações por pessoas não credenciadas pela Pctel.

04. A Pctel garante o funcionamento do produto sob as condições apresentadas em nossos manuais, caso seja utilizado em condições inferiores não podemos garantir a funcionalidade do produto.

05. É descartada qualquer indenização por danos causados pelo uso indevido deste produto.

06. Esta garantia não cobre despesas de frete ou outros custos decorrentes do envio do produto para reparo ou troca.

07. É de responsabilidade do usuário a instalação e/ou configuração do seu microcomputador e periféricos.

08. A instalação do software da Pctel resulta na aceitação dos termos de utilização do mesmo. Todos os softwares são de distribuição gratuita, porém protegidos pela lei de direitos autorais, proibindo assim sua cópia total ou parcial.

09. Não nos responsabilizamos por produto com suposto defeito de fabricação que for enviado fora dos procedimentos abaixo:

09.1. Todo produto deve passar pela equipe de suporte da Pctel, só a mesma tem autonomia para decidir sobre o retorno do aparelho e conhecimento sobre o funcionamento do mesmo.

09.2. Produtos enviados à Garantia devem vir acompanhados do formulário de RMA (Autorização para Retorno de Material) fornecido pela equipe de suporte.

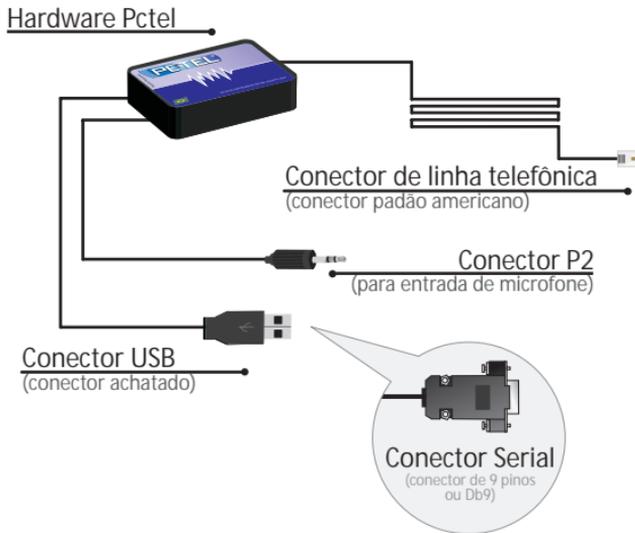
10. De acordo com a Lei número 8078/90, art.18 parágrafo 1º e art. 16 item II parágrafos 1º e 2º, o fornecedor do produto tem o prazo de 30 (trinta) dias a partir da comunicação por escrito (formulário de RMA) do usuário final informando o suposto defeito para o conserto ou solução adequada.

Suporte Técnico:

01. O Suporte Técnico oferecido é válido exclusivamente para informações quanto à instalação e configuração do produto adquirido, devendo o mesmo estar devidamente registrado com a Pctel Eletrônica Ltda. Não estão inclusos cursos e/ou treinamentos.

02. Suporte Técnico Gratuito, acesse nosso site www.pctelonline.com.br ou telefone +55 62 3096-9798 e saiba como obter ajuda.

03. A Pctel Eletrônica LTDA não se responsabiliza pela utilização do produto. É de total responsabilidade do usuário a realização de cópias de segurança (backup), a fim de evitar a perda de dados no caso de qualquer tipo de suporte prestado.

Pctel Monolinha

Saiba Mais:

Adaptadores*

*Adaptadores para Pctel ID ou ID USB

- Adaptador de linha telefônica para conexão do Pctel na mesma extensão que o aparelho telefônico.

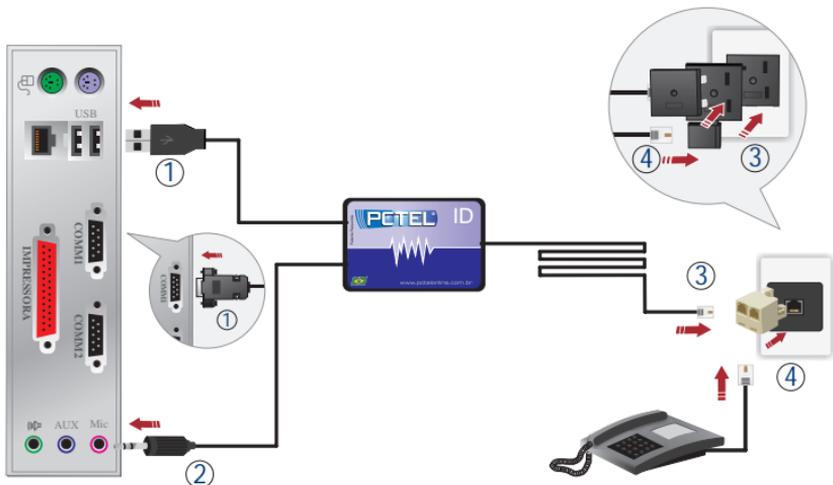
Conexões:

Configuração Recomendada:

Antes de instalar vertifique as configurações mínimas necessárias:

- Windows 98 ao Vista
- Processador 233Mhz
- Memória: 128 Mb RAM
- Sistema Multimídia
- Porta Serial ou USB livre

Instalando

1 Encaixe o cabo com o conector USB na porta USB ou conector Db9 na porta Serial (COMM) do computador.
2 Encaixe o conector P2 na entrada de microfone da placa de som.
3 Encaixe o cabo telefônico na linha telefônica ou adaptador.
4 Conecte a linha telefônica ou ramal onde serão gravadas as ligações.

Após instalar devidamente todo o hardware necessário, é recomendado que faça o download em nosso site (www.pctelonline.com.br) da versão mais atualizada para melhor comodidade no uso do produto, caso não possua internet instale o software Pctel através do CD (auto-instalável).

Atenção: Antes de instalar seu Pctel, desinstale qualquer versão anterior que esteja em seu computador

Acompanhe passo a passo a instalação do software:

01. Inicialmente há a opção de idioma do instalador, escolha o que for melhor à sua compreensão.

02. Leia com atenção o Contrato de Licença, para a utilização do software e clique em *"Concordo"* para prosseguir a instalação.

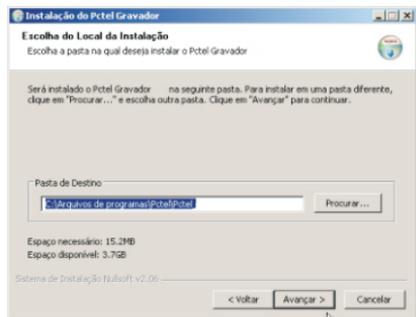
03. Escolha uma pasta do Menu Iniciar para ter os atalhos do Pctel. Recomendamos que a sugestão padrão seja mantida.

04. A próxima tela permitirá que a pasta de instalação seja selecionada. Recomendamos que a sugestão padrão seja mantida.

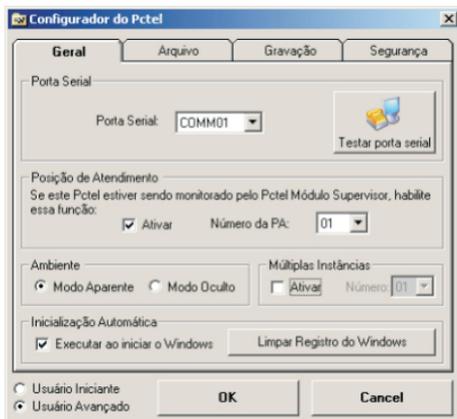
05. Agora basta prosseguir, instalando os arquivos do Windows Media Player e o Driver CP210x que aparecerão em seqüência.

item 4

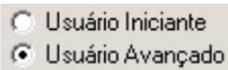
item 6

06. Clique em Terminar e seu Pctel estará pronto para ser configurado e utilizado.

Antes de utilizar o programa é necessário fazer algumas configurações.

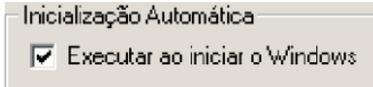
Para acessar a configuração clique em:

Iniciar > Programas > Pctel > Gravador > Configuração do Pctel.

No canto inferior esquerdo do Configurador do Pctel, você encontrará uma opção de tipo de usuário.

Usuário Iniciante: Disponibiliza as configurações essenciais do Pctel.

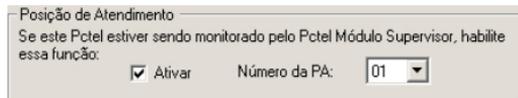
Usuário Avançado: Disponibiliza todas as configurações possíveis do Software.

Obs.: É recomendado a utilização do modo Usuário Iniciante.

Aba Geral:

Inicialização Automática: Configure o Pctel para iniciar automaticamente quando o computador for ligado, marcando a opção “Executar ao iniciar o Windows”.

Porta Serial (USB): Selecione a porta onde o Pctel foi instalado (Porta “COMM” onde foi encaixado o conector serial ou USB). Caso não tenha certeza da localização do Pctel faça o teste para porta serial.

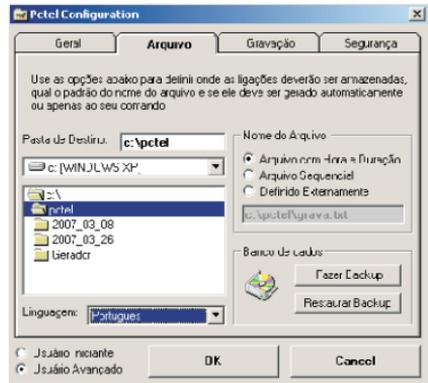
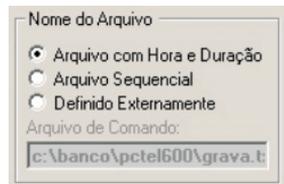
Ambiente Oculto ou Aparente: Nesta opção configure o modo de trabalho do Pctel, podendo ser “oculto” ou “aparente”. Fique atento ao configurar esta opção, em modo “oculto” o Pctel ficará totalmente invisível e será necessário pressionar as teclas CTRL+ALT+P para abrí-lo.

Atenção: Todo e qualquer tipo de gravação realizada pelo Pctel, principalmente as de forma oculta, serão por conta e risco do proprietário do aparelho.

Posição de Atendimento: Caso o Módulo Supervisor seja usado para supervisionar vários aparelhos Pctel, ative a opção e informe o número da PA a ser reconhecida pelo Módulo.

Limpar Registro do Windows: É recomendável que seja feita a limpeza do registro do Windows quando o Configurador do Pctel for aberto pela primeira vez. Caso tenha alguma entrada antiga do Pctel no registro do Windows, será apagada e não inicializará novamente.

Aba Arquivo:

Defina onde as ligações deverão ser armazenadas, qual o padrão do nome do arquivo e se ele deve ser gerado automaticamente ou apenas ao seu comando.

Pasta de Destino: Defina o diretório de gravação selecionando o drive e a pasta onde serão armazenadas as gravações diárias. Pastas de outros computadores interligados em rede Windows podem ser utilizadas.

Nome do Arquivo: Esta opção define como serão nomeados os arquivos de gravação. O *Arquivo com Hora e Duração* é o modo mais fácil de acessar, tendo no nome do arquivo informações como, hora de início, duração e nº do telefone (opção recomendada). O *Arquivo Sequencial* grava os arquivos em seqüência (00001.mp3, 00002.mp3), sendo mais fácil acessá-los em programas externos. Para maiores informações sobre o "Definido Externamente" (programadores experientes) entre em contato com nosso suporte.

Banco de Dados: Ao efetuar o backup, o banco de dados será salvo em uma pasta escolhida, podendo ser restaurado futuramente.

Atenção: Este Backup é somente do Banco de dados, ele não salvará arquivos de áudio.

Linguagem: Utilize esta opção para configurar o idioma do Pctel.

Aba Gravação:

Nesta opção, selecione o formato (qualidade) dos arquivos de áudio, e o tempo mínimo de uma gravação. Selecione a placa de som e a entrada onde o aparelho está instalado (geralmente microfone).

Obs.: Um ajuste muito alto no volume de gravação provoca chiados e distorções, enquanto um ajuste baixo dificulta a audição. Um bom ajuste proporciona um som nítido e claro.

Formato de Gravação: O formato definirá a qualidade do som da gravação e se o Pctel será gravado em Mp3 ou Wave. Faça o teste com a qualidade superior e diminua gradativamente até a qualidade desejada. Outro fator importante sobre a gravação em Mp3 é que só poderá ser habilitada caso o codec *"Fraunhofer IIS Mpeg Layer-3"* esteja instalado em seu computador. Este codec é automaticamente instalado pelo Pctel ou pelo Windows Media Player.

Obs.: Não há tempo máximo de gravação. O consumo de espaço no HD varia entre 1 e 16 kbytes por segundo.

Modo de Gravação: Configure o modo de trabalho do software entre automático ou manual. No modo *"automático"* todas as ligações serão gravadas automaticamente e no modo *"manual"* apenas as ligações desejadas. Ainda no modo manual é possível fazer relatórios das ligações marcando a opção *"Registrar Ligações"*.

Ligações Descartáveis: Este é o tempo em segundos para uma conversa telefônica não ser gravada no HD. (Ex: selecionando 5 segundos, apenas as ligações maiores que 5 segundos serão gravadas, evitando que seja gerado um aquivo inútil ao retirar o fone do gancho e recolocá-lo em seguida).

Áudio: Selecione o dispositivo de entrada e ajuste o nível na barra deslizante. Se quiser ouvir o som da conversa no alto-falante do PC é só marcar a caixa do Viva Voz.

Um ajuste muito alto no volume de gravação provoca chiados e distorções, enquanto um ajuste baixo dificulta a audição da conversa. Um bom ajuste proporciona um som nítido.

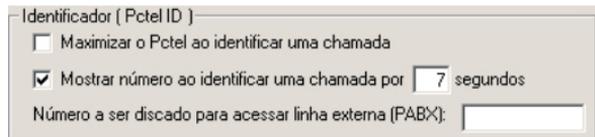
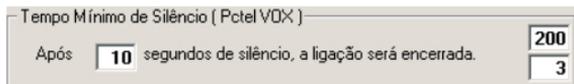
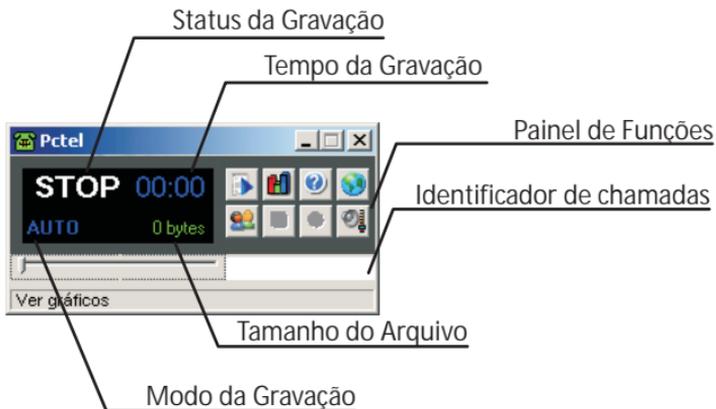
Aba Segurança:

Configure uma senha para que apenas usuários autorizados possam mudar configurações e ter acesso completo ao programa. Se este recurso não for necessário, deixe os dois campos em branco.

Identificador: Na caixa *"Identificador"* escolha as formas de visualização do software.

01. Marcando a opção *“Maximizar”*, o software ficará visível ao receber ou finalizar uma chamada.

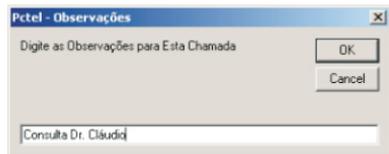
02. Marcando a opção *“Mostrar número”* aparecerá uma janela (splash) no centro da tela com o número telefônico identificado (caso o contato esteja cadastrado).

03. O campo *“PABX”* deve ser preenchido caso o Pctel esteja instalado em um ramal, especificando na caixa de texto os dígitos necessários para acessar a linha externa.

Tempo Mínimo de Silêncio: Na caixa de texto coloque o tempo em segundos de silêncio para a ligação ser encerrada. Este recurso evita que o Pctel finalize a gravação durante um momento de silêncio da ligação.

Conhecendo o Pctel:

Painel de Funções:

- Visualiza relatórios e ouve ligações;
- Visualiza gráficos e estatísticas das ligações;
- Obtenha ajuda ou tecle F1;
- Visualiza o site da Pctel (www.pctelonline.com.br);
- Cadastra e visualiza contatos cadastrados;
- Para uma gravação ou reprodução;
- Reproduz a última gravação;
- Inicia uma gravação;
- Configura o mixer de som.

Depois de instalado e configurado corretamente, o programa ficará oculto, mas NÃO ESTARÁ FECHADO, apenas ficará minimizado ao lado do Relógio do Windows. Para visualizá-lo basta clicar no ícone do telefone verde na bandeja do sistema.

Estando em modo automático, ao retirar o fone do gancho é iniciada a gravação da conversa. Durante a gravação o ícone do telefone mudará para cor vermelha.

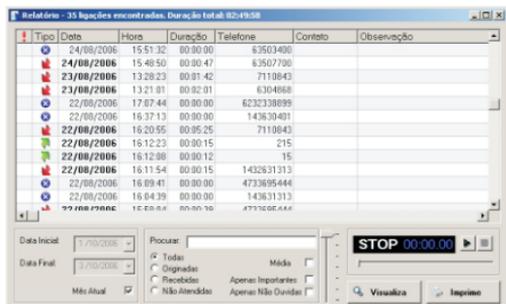
Ao clicar neste ícone é possível inserir uma observação que será acrescentada ao relatório na intenção de facilitar a localização no futuro. Este recurso se encontra ativo apenas durante a gravação (enquanto o ícone estiver vermelho).

Ouvindo e Procurando uma Gravação:

Clique em *“Relatórios”* caso queira ouvir ou procurar uma conversa.

01. Para ordenar os resultados clique nos cabeçalhos.

02. Para pesquisar as gravações por data, selecione a *Data Inicial* e *Data Final* das ligações.

03. Para localizar um *Nº de telefone*, *contato* ou *observação* de uma ligação, digite-o em Procurar.

04. Escolha a ligação que deseja ouvir e clique duas vezes na mesma para reproduzí-la.

05. Para mais opções clique na gravação com o botão direito do mouse.

06. Ao clicar no campo de observações é possível inserir uma observação na intenção de facilitar a localização da mesma no futuro.

Obs.: Para reproduzir as gravações você pode utilizar também qualquer software que execute arquivos Wave ou Mp3.

Para reproduzir utilizando outro player clique com o botão direito do mouse e ative a opção Usar Player padrão.

Cada ícone mostrado abaixo corresponde a um tipo de ligação.

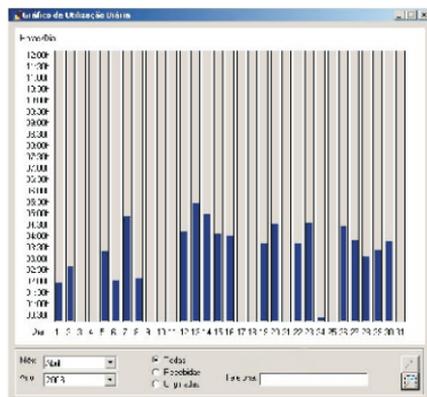
- Ligações importantes.
- Ligações originadas.
- Ligações recebidas.
- Ligações não atendidas.

Visualizando gráficos e estatísticas das ligações:

Clique em *"Gráficos"* para exibir gráficos e estatísticas das gravações.

01. Escolha o Mês e o Ano a ser pesquisado.

02. Filtre por tipo das ligações como Originada, Recebida ou Todas.

03. Para visualizar o gráfico somente de um telefone, digite o número e tecle ENTER.

Obs.: Para ampliar o gráfico, clique no botão

Para reduzir o gráfico, clique no botão

Cadastro de Contatos:

Clique em *“Contatos”*, para visualizar e cadastrar contatos.

O Cadastro de contatos permitirá uma melhor busca em relatórios onde poderá buscá-los pelo nome do contato.

01.Clique em “Novo” para cadastrar contatos.

02.Digite os dados necessários e clique em *“Salvar”*.

03.Para procurar um contato clique em *“Buscar”* e em seguida digite o nome do contato e clique em *“OK”* .

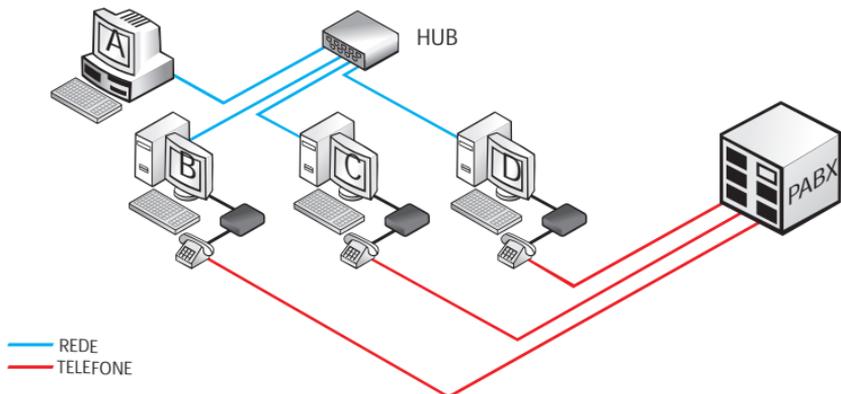
04.Para listar todos os contatos cadastrados pelo usuário clique em *“Listar Todos”*.

05.Para excluir um contato clique duas vezes no contato desejado e clique em *“Excluir”*.

06.Para editar um contato clique duas vezes no contato desejado, faça a alteração desejada e clique em *“Salvar”*.

Módulo Supervisor:

O software do Pctel Módulo Supervisor permite que qualquer computador com Sistema Operacional Windows monitore outros computadores que estejam utilizando o Pctel com a opção de monitoramento ativo. Utilizando o painel do Módulo Supervisor é possível localizar as conversas, que além de ser ouvida, pode ser enviada por e-mail ou gravada em CD, DVD, Pendrive, ou fita DAT. Ainda é possível mandar menssagens de texto aos computadores monitorados, configurar o nome do ponto de atendimento, entre outras funcionalidades.

Demonstração Rápida da Instalação Física*:

01. No computador que guardará os arquivos das ligações e será instalado o Módulo Supervisor *(computador A)*, crie uma pasta com o nome que desejar e compartilhe-a na rede com recursos de leitura e escrita ativados. *(Ex: "\\computadorA\pctel")*.

02. a) Nos computadores que estão com o aparelho Pctel (B, C e D) vá até "Menu iniciar > Programas > Pctel > Configurador" e selecione o modo *"Usuário Avançado".*
b) Vá na opção posição de atendimento, ative-a e coloque um número de PA para cada estação (B="PA 01", C="PA 02",D="PA 03").

c) Clique na aba “Arquivo” e no campo “Pasta de destino” escreva a pasta que havia compartilhado no computador A *(Ex.: “\\computadorA\pctel”)*.
d) Clique em “OK” para finalizar a configuração.

03. a) Na(s) máquina(s) onde instalou o Módulo Supervisor *(computador A)*, abra o Pctel Módulo Supervisor e clique no botão de configuração.
b) Na tela que irá se abrir, configure a pasta de destino como sendo a mesma que compartilhou e que configurou nas PA’s *(Ex.: “\\computadorA\pctel”).*
c) Clique em “OK” para finalizar a configuração.

* Todos os computadores devem estar ligados em rede. Mais informações no manual que acompanha o software do Módulo Supervisor.

Usando o Pctel, você pode:

	PCTEL ID	PCTEL IP	PCTEL E1
01.Gravar diretamente no HD do Computador suas ligações telefônicas, posibilitando fazer backup e enviar os arquivos por e-mail.	✓	✓	✓
02.Consultar as gravações telefônicas por data, horário, duração, BINA, chamadas originadas e recebidas e anotações realizadas pelo operador.	✓	✓	✓
03.Gravar automaticamente toda a conver-sação das linhas e ramais monitorados a partir do início de uma ligação. 04.Fazer o backup das gravações em CD, DVD,	✓	✓	✓
04.Gravar manualmente com intervenção do administrador.	✓		
05.Fazer o backup das gravações em CD, DVD, Pendrive, ou fita DAT.	✓	✓	✓
06.Gravar no HD em Mp3 com a melhor compactação do mercado.	✓	✓	✓
07.Armazenar as gravações de diferentes pontos em um único servidor de áudio no ambiente de rede.	✓	✓	✓
08.Fazer impressão de relatórios com data, número de ligações por dia ou período, duração total das ligações, média de tempo por ligação, etc.	✓	✓	✓
09.Gerar gráficos mensais relativos a toda utilização do terminal telefônico.	✓	✓	✓
10.Configurar o uso de senha para acesso ao programa e configuração do sistema.	✓	✓	✓
11.Fazer gravações em ramais ou linhas analógicas.	✓	✓	

Antes de requisitar suporte ou ajuda, verifique as possíveis causas dos problemas

Problema	Possíveis Causas	Soluções
O programa não grava automaticamente	- O modo de gravação não está no automático. - A porta serial (COMM) ou USB não foi corretamente configurada. - O Pctel não está ligado à linha telefônica correta.	- Execute o configurador e selecione o modo de gravação automático. - Abra o "Testador de Porta Serial" e conecte nas opções de COMM até encontrar a porta pela qual o Pctel comunica. - Verifique se há mau contato no conector da linha telefônica e se está conectado à linha desejada.
Os arquivos gravados estão mudos	- O pino P2 não está conectado na entrada correta. - A entrada selecionada no mixer de som não é a correta. - Sua placa de som não está instalada corretamente.	- Certifique-se de que o pino P2 está na entrada de microfone (mic) ou entrada de linha (line-in). - Após conectar o pino P2 abra o mixer de som no programa Pctel e configure a conexão feita. - Verifique se sua placa de som está funcionando corretamente com todos os drivers instalados.
Microfonia	- Volume de reprodução do microfone alta.	- Desmarque a opção "viva voz" ou abra o mixer de som do Windows e selecione o microfone como mudo (sem áudio).

Problema	Possíveis Causas	Soluções
Ruídos e chiados	- O cabo telefônico do Pctel foi conectado antes do filtro ADSL e o usuário escuta chiados semelhantes a ruídos de Fax.	- Conecte o cabo telefônico do Pctel após o filtro ADSL de sua provedora, no mesmo ponto do telefone a ser gravado.

Informações adicionais ao usuário

Você terá sempre uma equipe de atendimento pronta para tirar as suas dúvidas e prestar qualquer orientação sobre a utilização do seu Pctel.

Obtenha ajuda no site: www.pctelonline.com.br, e-mail: suporte@pctelonline.com.br, telefone: +55 62 3096-9798.

Em nosso site, você poderá encontrar mais instruções sobre como usar seu produto da melhor forma, bem como a melhor configuração para seu produto, ou entre em contato com a Equipe de Suporte Pctel.

Pctel Eletrônica Ltda
Rua C-54, nº 894 - St. Sol Nascente Goiânia-GO CEP: 74410 155
Telefax: 62 3096 9798 | e-mail: suporte@pctelonline.com.br | site: www.pctelonline.com.br